

Cohesie en privacy beschermen

– drie maanden beeldbellen

Rudolf Steinberger reageerde op een oproep in de NVGP Nieuwsbrief om ervaringen over het geven van groepstherapie in coronatijd te delen. Op de website van de NVGP werd een zestal bijdragen geplaatst (www.groepspsychotherapie.nl/corona/groepen-en-corona.html). Omdat Steinberger niet alleen zijn ervaringen deelt, maar ook stilstaat bij privacyaspecten en (on)betrouwbare aanbieders van groepsbeeldbellen, wordt zijn bijdrage hier gepubliceerd.

Door Rudolf Steinberger

De vraag van het bestuur naar ervaringsberichten over therapie en werken met groepen per beeldbellen was hyperactueel en ver over de grenzen van de NVGP belangrijk. Op het journaal hoorde ik dat de Europese ministers van Financiën, een groep van 27, per video-conferentie iets hadden besloten over miljarden aan steunpakketten. De digitalisering kreeg een zet en we werden vriendelijk maar zeer dringend verzocht om te beeldbellen. Ook binnen de NVGP werd gevraagd om per video te vergaderen, en door zorgverzekeraars om via beeldbellen therapie te geven. Ik voorspel u, over een jaar, als er een coronavaccin is, en de Europese ministers willen in Brussel bij elkaar komen, staan er vragen in de krant hoe ze de reiskosten en de CO₂-uitstoot willen verantwoorden, en of het vergaderen niet digitaal kan.

De boel bij elkaar houden

Op zondag 16 maart, toen de regering de kroegen en het openbare leven dichtgooide, waren er nog 24 uur te gaan eer mijn maandaggroep bij elkaar zou moeten komen, maar groepen mochten niet meer. Iedereen moest die avond snel schakelen in zijn of haar leven. Ik moest snel schakelen voor de maandaggroep.

Tijdens een crisis 'de boel bij elkaar houden' was na de Twin Towers-aanslag het motto van burgemeester Job Cohen geweest. Iedere ouder doet het precies zo. Is niemand uit zicht geraakt?

Waar door de schrik en de emoties in een crisis alle communicatie plat kan slaan, is het belangrijk om het sociale weefsel overeind te houden en communicatie te organiseren. Ik moest hierbij denken aan de verhalen van mijn ouders en grootouders uit de oorlog.

De maandaggroep ging dus meteen de volgende dag per Zoom.

Zoom heeft zich een goede reputatie weten aan te meten als gebruikersvriendelijk platform, ook voor groepen. Helaas voldoet het niet aan de Europese privacystandaard in de gezondheidszorg, waarover later meer. Mijn collega-therapeuten die individueel werken hebben nu allemaal een privacy-gecertificeerd beeldbel-account op Therapieland, maar dat functioneert slechts voor een-op-een-gesprekken. Nood breekt wet.

De maandaggroep

Omdat ik de maandaggroep via Zoom ging doen, was het kader van de groep veranderd, maar niet alleen dat. Ieder van ons en de hele samenleving, de hele wereld bevond zich in een acute crisis. Dat noopte tot aanpassing van de methodiek.

Ik wilde niet de ruimte open laten, zodat zich rivaliteit over aandacht of iets anders kon ontwikkelen; ik hoopte dat niemand teleurgesteld van het scherm 'naar huis gaat' omdat hij of zij niet aan de beurt is geweest, teneinde dat later door te spreken en ervan te leren.

De gespreksstructuur moest het kader

bieden om de gevoelens van de actualiteit te containen en de coping van iedereen door te spreken. Aangezien een kritiek moment als de afkondiging van een lockdown soms bij iemand kan werken als een komeetinslag die door alle lagen heen gaat, kunnen (meerdere) traumatische herinneringen getriggerd worden. Dat krijgt aandacht als het zich voordoet, maar was nu zeker niet wat ik met opzet wilde blootleggen.

Tijdens een crisis is veiligheid nodig en plannen maken voor de korte termijn. Voor wie wil: het delen van je persoonlijke kritieke moment. Welk ogenblik heeft de meeste indruk gemaakt?

Er ontstond tevens een verbindend groepsverhaal. Ik baseerde me daarbij op de methodieken van Artsen zonder Grenzen bij de opvang van personeel op missieposten na een kritiek incident, zoals een overval of een ontvoering (Steinberger, 2013).

De eerste bijeenkomst ging op aan wennen aan de techniek en een uitgebreid rondje actualiteit. Daarbij bleek dat (het uitzicht op) alleen-zijn problemen kan geven, maar uitzicht op onafgebroken samenzijn ook. Tot aan de volgende bijeenkomst stelde ik me beschikbaar voor telefonisch contact indien nodig. Gedurende de eerste lockdown-week werd daar twee keer gebruik van gemaakt in verband met knallende ruzies thuis en niet weg kunnen.

Gewoon aan het werk

Al bij de tweede Zoom-bijeenkomst twee weken later, ging de groep vanzelf gewoon weer aan het werk: therapie bedrijven, wat langer bij één iemand stil staan, doorvragen, er zijn momenten van catharsis (huiten). Nu liet ik de ruimte wel open. Vanuit functionele

tegenoverdracht had ik de sfeer ingeschat als 'de behoefte tijdens de crisis zoveel mogelijk normaliteit te bewaren'.

Als groepstherapeut mag je dan ook nog voor computerhelpdesk spelen

Vanaf de derde zitting kwam er het verzoek om in de groep dezelfde structuur als voorheen te handhaven, inclusief meditatie. Dat leidde de keer daarop tot de hilarische situatie dat na de meditatie iedereen uit de digitale spreekkamer gegooid was, omdat onze provider een inactiviteits-sensor bezat. Als groepstherapeut die 'de boel bij elkaar wil houden', mag je dan ook nog voor computerhelpdesk spelen. Zo moest ik het eruit gegooid groepslid opbellen en begeleiden door het her-inloggen en deskundige tips uitdelen als 'probeer het met opnieuw opstarten'. Onder druk van de omstandigheden bleek ik minder digibeet te zijn dan ik ooit gewild heb.

Deze helpdeskfunctie is wel essentieel om niemand kwijt te raken. Daarnaast staat of valt groepsbeeldbellen met de vraag of iedereen een goede kwaliteit verbinding heeft. Eén deelnemer met slechte verbinding, die voortdurend uit het programma valt en dan vloekend terugkomt, is genoeg om een hele bijeenkomst te ontregelen. De maandaggroep had het geduld om met verschillende programma's te werken en aldus mijn zoektocht naar een privacy-gecertificeerd platform te begeleiden.

Zoals gezegd heb ik hier en daar mijn techniek moeten aanpassen. Om bij het mediteren te blijven: ik werd gewaar dat ik tijdens de meditatie – aan het begin van de groep – een innerlijk besef van de andere groepsleden in de ruimte om me heen heb. Maar nu waren de groepsleden slechts pictogrammen op mijn beeldscherm. Ik had de anderen innerlijk kunnen loslaten en alleen kunnen mediteren, maar dat wilde ik niet. Ik wilde de verbondenheid houden en ging me voorstellen: rechts van me is Amsterdam-Oost, de Indische Buurt, Elsa. Voor me is het noorden, Heiloo, Mireille. Achter me de Pijp, Felix, en Utrecht, Lars. Enz.

Met het beeldbellen kwamen de ouderwetse huisbezoeken uit de jeugdzorg opeens bij me terug. Daar heb ik altijd van gehouden. Het geeft kleur en context aan je diagnostische beeld en vooral ontsluit het nieuwe facetten in dat beeld. Via de camera zie je nu opeens iemands interieur. Dat is een nieuwe vorm van participerende observatie. De muur achter mijn eigen computer is kalkwit en zonder decoratie, en dat bevalt me goed als achtergrond op het scherm. De groepsleden experimenteerden met verlichting en zitgelegenheid. Een groepslid werd aangesproken op zijn chaise longue-houding. Dat kwam ongeïnteresseerd over en leidde tot een gesprek over motivatie voor zijn werk.

Na anderhalve maand kwamen er vragen uit de groep wanneer we weer bij elkaar zouden komen. Johan had uit herinnering berekend dat de groepsruimte groot genoeg was voor anderhalve-meterbijeenkomsten.

Na twee maanden hebben we in de groep een coronaprotocol opgesteld en begin juni

kwamen we weer bij elkaar. Johan vertelde dat hij drie maanden door niemand was aangeraakt. Geen hand, geen schouderklop, geen zoen, geen hug, geen seks. In deze groep met een ervaringsgericht accent lopen we op geitenwollen sokken. Ik heb Johan een voetengroet aangeboden. Met gestrekte benen tegenover elkaar zitten raakten onze voetzolen elkaar. Alle groepsleden deden vervolgens hetzelfde. Johan besprak met ons hoe hij dat ervoer, een bewustzijnsoefening. Welke ontmoeting was spannend, welke sociaal? Welke sensatie liet hij binnen, wat sloot hij buiten, hoe ging hij filteren? Inzichtgevende en ervaringsgerichte therapie, mét afstand én aanraking, om na de crisis niet te verdorsten.

De onderbreking heeft het dubbeltje de afhaakkant op doen vallen

Deze kleine drie maanden overziend, heeft mijn oude maandaggroep het beeldbel-in-termezzo overleefd zonder kleerscheuren aan de cohesie. De groep heeft als onderlinge steungroep gefunctioneerd, isolement doorbroken, en ondertussen gewoon haar werk gedaan: therapie. Iedereen is er digitaal altijd geweest, en nu ook weer lijfelijk.

Supervisanten

Nog op de avond van de lockdown heb ik mijn overwegingen en beslissingen met mijn supervisanten gedeeld. Ze waren echter gebonden aan het beleid van hun instelling

en alle groepen gingen dicht. Pas na een maand zijn ze overgestapt op Zoom. Hun eerste lijfelijke groepsbijeenkomst staat nu weer geagendeerd. Er zijn intussen twee afhakers. Ik vermoed dat de deelname van deze cliënten al een dubbeltje op z'n kant was. De onderbreking heeft het dubbeltje de afhaakkant op doen vallen. Daarbij komt, dat het een jonge groep is.

Privacy

Er is natuurlijk ook een heel ander aspect van beeldbellen aan de orde en dat is de privacy, zoals ik eerder al aanstipte. Nood breekt wet, maar de wetten blijven ondertussen wel gelden. Ook tijdens het gebruik van Zoom. Mijn naleving van wet- en regelgeving wordt getoetst tijdens de volgende praktijkvisitatie in september.

Mijn intervisiegroep weigerde een overstap op Zoom. Het bleef bij een e-mailwisseling over deze weigering. De collega's wilden het liever even zonder intervisie doen, of bellen voor een-tweetjes. Inhoudelijk was ik het met dit privacybeding volkomen eens. Maar ik heb mijn intervisiegroep hard nodig, en niet alleen voor de visitatie. En ik wilde de maandaggroep in de lucht houden. Zodoende heeft deze bijeenkomst-die-niet-heeft-plaats-gevonden me bewust gemaakt en aan het werk gezet, precies wat een intervisiegroep hoort te doen. En daarom ga ik hem ook meetellen voor de visitatie.

Zoom kent vijf soorten privacy-problemen. Persoons- en gespreksgegevens worden bewaard (1). Dat gebeurt overwegend op servers in de VS, waardoor de Amerikaanse overheid en haar veiligheidsdiensten er

volgens de wet in het uiterste geval toegang toe hebben (2). In onze huidige tijd is het groeibedrijf Zoom buitengewoon interessant voor allerlei bedrijven en diensten, van beveiligingsbedrijven tot aan verzekeraars (3). Zoom-gebruikers zijn nu extra interessant voor phishers, die met hun e-mails verbindingen aanknopen terwijl ze het op bankrekeningen gemunt hebben (4). Er is minstens één geval gedocumenteerd waarbij Zoom data aan Facebook heeft doorgegeven (5).

Conclusie: Zoom is ongeschikt. In ieder geval in de gezondheidszorg, en eigenlijk helemaal. Bedrijven en het ministerie van Defensie hebben het gebruik van Zoom verboden en de applicatie geblokt op de bedrijfslaptops van hun medewerkers. Toen de maandaggroep nog op Zoom zat, hadden we daar ook mee te maken. Gevolg: een groepslid moest inloggen met zijn mobiele telefoon, en die bewoog de hele tijd in zijn hand, zodat zijn kop op het beeldscherm vreselijk wiebelde.

Iedere groepstherapeut doet het raam dicht als buiten iemand staat te luisteren

Privacy-bedreigingen op internet zijn net zo onzichtbaar als het coronavirus in de lucht. In beide gevallen lijkt het me wijs daar afstand van te houden. Iedere groepstherapeut doet het raam dicht als buiten iemand staat te luisteren. Laten we dat ook op internet doen.

De Europese privacyregels zijn geen onzinnige bureaucratische hindernis, maar een verworvenheid om te koesteren. Het zijn ook patiëntenrechten in de gezondheidszorg. We hebben het over het grondrecht op informatiele zelfbeschikking. Dat beschermt zowel individuen als de maatschappij en haar fundamenteën van vrijheid als geheel en is afgeleid uit de universele mensenrechten. Deze rechten schenden is van een andere orde dan een overtreding als wildplassen of door rood fietsen.

Nimmer mogen we onze patiënten in de positie brengen dat ze dit patiëntenrecht bij ons moeten opeisen. Dat zou neerkomen op een verwaarlozing van goede zorg.

Alternatieven

Een alternatief voor zoom is Jitsi.org, maar wees voorzichtig. Net als Zoom werkt Jitsi voor gewone en voor heel grote groepen. Het grote voordeel van Jitsi is het open source-karakter. Het wordt gebouwd door nerds op hun zolderkamer, en de bouwtekeningen zijn openbaar. Een industrieschandaal van de omvang van diesel-gate bij Volkswagen ligt daardoor niet voor de hand. Een ander voordeel van Jitsi is dat het aanmelddata noch gespreksdata bewaart. Jitsi wordt gefinancierd door 8x8, een platform vergelijkbaar met Zoom. 8x8 exploiteert de Jitsi-software tevens commercieel. Dat is op zich geen veiligheidsprobleem, maar er bestaat wel een afhankelijkheidsrelatie. We hebben geen idee waar dat wel en niet toe leidt.

Jitsi is ook niet Europees gecertificeerd, maar het beslissende nadeel is, dat elke deelnemer aan een bijeenkomst zonder toestemming van anderen de bijeenkomst

kan optekenen en bewaren. Voor therapie dus totaal ongeschikt. Voor vergaderingen wel veel beter dan Zoom.

Het beste alternatief dat ik heb kunnen vinden is Zaurus.nl, aangeboden in samenwerking met de VvAA (Vereniging van Artsen Automobilisten, biedt verzekeringen en rechtsbijstand in de zorg), want het voldoet aan de Europese privacynormen en is geschikt voor groepen tot tien personen. Sommige gebruikers hebben de eerste keer wat moeite de digitale spreekkamer binnen te komen, maar na deze hobbel is de kwaliteit redelijk. Het is een jong bedrijf met een heel vriendelijke helpdeskmedewerker.

Tot slot

Als je tijdens een crisis de boel bij elkaar wilt houden, moet je er onverwijld bij zijn. Als er eenmaal steken vallen, kan de cohesie eronder lijden. Dataveiligheid en privacy zijn belangrijke patiëntenrechten. Het is de verantwoordelijkheid van ons therapeuten deze te waarborgen. Na deze spannende tijd met veel nieuwe ervaringen, zie ik uit naar het moment dat ik jullie weer een hand kan geven, of een hug.

Rudolf Steinberger is gz-psycholoog, psychotherapeut en seksuoloog en werkt in eigen praktijk.

Literatuur

Lawrence, D. (2020). 'Hoe mag ik nog gebruik maken van zoom?' Blog op ICTrecht.nl, 24 maart 2020.

Steinberger, R. (2013): Stress-management bij medische noodhulpverleners. *Groepen. Tijdschrift voor groepsdynamica en groepspsychotherapie* 8(1), p. 49-61.

Szadkowski, M. en Leloup, D. (2020): Sécurité, données, usages ... Cinq questions sur Zoom, le service de vidéoconférence qui cartonne. *Le Monde*, 2 april 2020.

'Verzekeraars willen digitale zorg; behandelaars niet'; *NRC*, 9 juni 2020.
